



Centre de gestion
de la fonction publique
territoriale de la Charente



RHythmique

Le bulletin des employeurs
territoriaux de la Charente

Votre partenaire dans
la gestion des ressources humaines

N°4
JANVIER
2026



EDITO

Depuis quelques mois, le Centre de Gestion de la Charente s'est engagé dans une **démarche d'amélioration continue de la relation usagers**. Cette dynamique, qui mobilise l'ensemble de nos équipes, traduit une conviction forte : notre établissement public doit être un **partenaire accessible, agile et attentif** à ceux qu'il accompagne au quotidien — élus, responsables RH, agents et partenaires territoriaux.

L'objectif est clair : simplifier vos démarches, renforcer la lisibilité de nos services, fluidifier les échanges et améliorer la qualité de nos réponses, plus adaptées aux réalités de terrain. Concrètement, cela passe par une observation continue de vos attentes, par la révision de nos pratiques internes et par une plus grande coordination entre nos services. Cette transformation ne se résume pas à une modernisation administrative, elle vise à **placer l'expérience usager au cœur de notre action**, dans un esprit de confiance, de transparence et de progrès partagé.

Dans ce numéro, nous vous proposons un éclairage complet sur cette démarche, sur les étapes déjà franchies et celles à venir.

En cette année 2026 marquée par **le renouvellement des mandats municipaux et communautaires**, cette ambition prend tout son sens. Être élu local, c'est aussi être employeur territorial, une responsabilité essentielle mais souvent complexe, dans un environnement humain, juridique et financier toujours plus exigeant.

Le Centre de Gestion de la Charente continuera d'être à vos côtés pour vous aider à exercer pleinement ce rôle, en vous accompagnant dans la gestion de votre personnel, le recrutement, la prévention, l'animation du dialogue social ou encore la conduite du changement.

Dès à présent, nous travaillons à faciliter l'appréhension du **rôle d'employeur** tant pour ceux qui renouvellent leur engagement que pour les nouveaux élus. En préparant des outils et des rencontres qui vous permettront de prendre la mesure des défis R.H. et des responsabilités qui en découlent, le CDG est aussi un acteur de la continuité de service.

En ce début d'année, je souhaite à chacune et chacun d'entre vous **une année de réussite, de dynamisme et de solidarité**, au service des collectivités charentaises et de l'intérêt général. Que 2026 soit une année de vitalité démocratique au service des territoires, de vos équipes et du service public local.

Très belle année 2026 à toutes et à tous.



Votre dévoué,
Patrick BERTHAULT

Président du Centre de Gestion de la FPT de la Charente

ZOOM SUR : LA RELATION USAGERS

Alors que la plupart des entreprises et services clients développent des robots conversationnels, plateformes de ticketing, assistants virtuels, ..., le CDG de la Charente mise sur une relation basée sur le contact humain, l'écoute, la proximité et la prise en compte de vos besoins spécifiques.

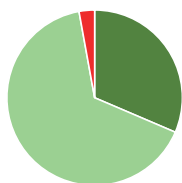
Pour autant, les technologies évoluent et peuvent servir à simplifier les démarches sans créer de barrières.

Pour ce faire, nous nous sommes engagés dans une stratégie d'amélioration continue de la qualité de notre relation usagers, en collaboration avec l'AFNOR.

UNE RÉORGANISATION EFFICACE

En 2024, vous étiez **65%** à avoir constaté une amélioration ou une simplification de votre expérience usagers suite à la réorganisation des services du CDG en 2021. Des pistes d'amélioration ont été dégagées de cette enquête :

Savez-vous à qui vous adresser au CDG ?



- Oui systématiquement
- Pas toujours
- Jamais



Un accueil physique réaménagé

Dès l'entrée dans le bâtiment, le public est à présent accueilli et orienté vers le bon service.



Les modalités d'accès au CDG



* Consultable sur notre site

Suivez-nous sur



Nouveau formulaire de contacts

Il est à présent accessible sur la page d'accueil du site et il est propre à chaque collectivité.

Nouveaux horaires :

À compter du 1^{er} janvier, le CDG est dorénavant ouvert tous les jours de **9h00 à 12h00** (au lieu de 11h30) et de **14h à 16h30**. Les jeudis après-midi, les services ne seront disponibles que sur rendez-vous.

- Plus grande amplitude pour nous contacter
- Possibilité de bloquer un rdv téléphonique avec un gestionnaire pour traiter une question nécessitant un échange.

Nos engagements qualité formalisés dans une charte*

- 1 - Faciliter l'accès aux services et orienter vers le bon interlocuteur.
- 2 - Dans le respect mutuel, assurer un accueil professionnel (confort, confidentialité, propreté...), courtois, attentif et efficace.
- 3 - Apporter une réponse ou un accompagnement adapté à chaque situation.
- 4 - Traiter la demande dans les meilleurs délais ou les délais annoncés.
- 5 - Diffuser une information claire, accessible et fiable.
- 6 - Simplifier les démarches pour les usagers.
- 7 - Mesurer les résultats de qualité de service et de satisfaction de l'utilisateur et les communiquer en toute transparence.
- 8 - Prendre en compte les remarques pour améliorer le service rendu.



Les canaux de la relation usagers

Le téléphone est la solution la plus rapide pour des réponses simples



Le mail permet une réponse écrite plus développée à des questions plus complexes



Pour des sujets sensibles ou plus stratégiques, une rencontre est à privilégier



Prochainement, des saisines par formulaire seront également possibles



BAROMETRE AFNOR 2025 : CAP SUR L'AMÉLIORATION CONTINUE



Cette démarche s'inscrit dans la durée et va concerner tous nos canaux de contact.

Mais afin de disposer d'un point de repère objectif et de pouvoir mesurer nos progrès, le CDG a participé à l'édition 2025 du Baromètre AFNOR Expérience Citoyen, basé sur des enquêtes mystères durant environ 4 mois.



La qualité de la prise en charge des usagers par les services publics sur cette édition 2025 atteint un score moyen de **69/100**.

Le CDG16 obtient une note moyenne de **76/100** sur la qualité de l'accueil et de la relation à ses usagers (43^{ème} position sur 206 organismes classés).

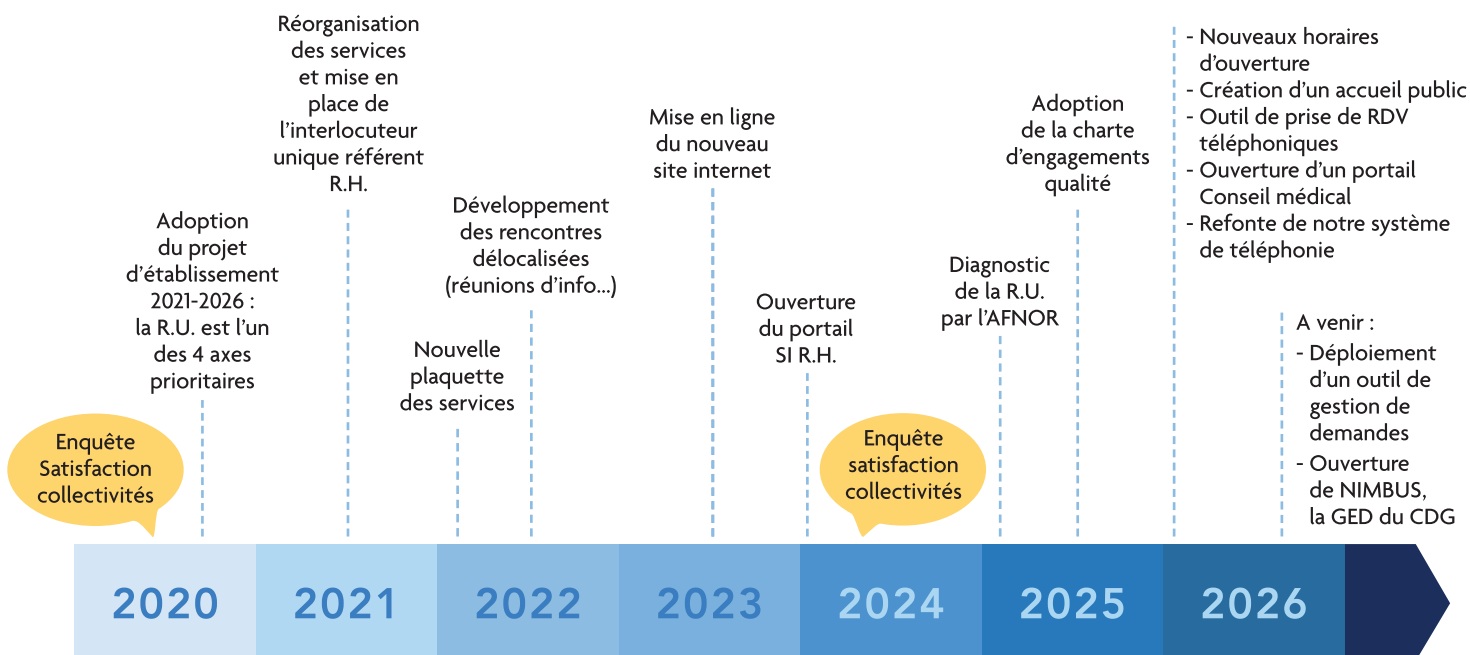
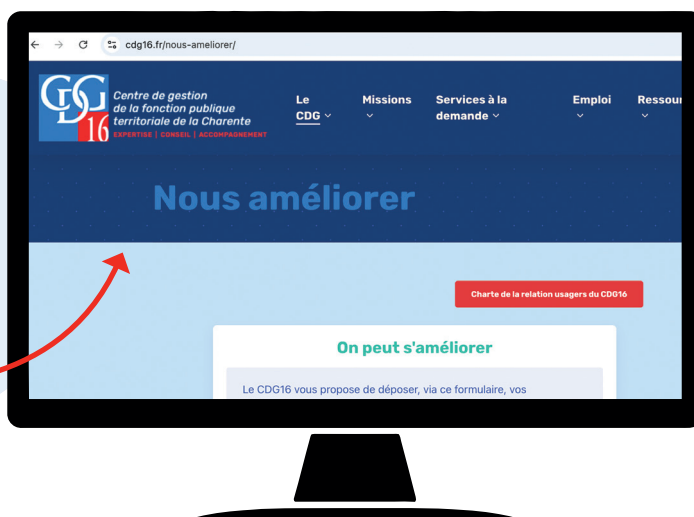
Notre note sur les compétences des agents (courtoisie, clarté et adéquation de la réponse, écoute du besoin, personnalisation ...) est de **77/100** (à comparer à la moyenne de 66/100 sur notre catégorie).

Loin de nous satisfaire de ce premier test, nous sommes pleinement mobilisés pour continuer d'améliorer votre expérience usagers.

💡 Pour nous aider à améliorer votre expérience d'utilisateur du CDG, faites-nous part de vos remarques, réclamations, propositions.

un formulaire est à votre disposition :

<https://www.cdg16.fr/nous-ameliorer/>





Les relations entre mandat électoral et activité d'agent public territorial sont encadrées par des règles strictes visant à prévenir les conflits d'intérêts et à garantir l'indépendance des élus.

Ces règles, principalement définies par le Code électoral et le Code général des collectivités territoriales, établissent une distinction fondamentale entre deux situations juridiques : l'incompatibilité et l'inéligibilité.



L'incompatibilité permet à un agent de se porter candidat à une élection, mais l'oblige, en cas d'élection, à choisir entre le maintien de son activité professionnelle et l'exercice de son mandat dans un délai déterminé. L'agent peut donc déposer sa candidature et mener sa campagne électorale normalement. C'est seulement après la proclamation des résultats qu'il devra trancher : conserver son emploi public ou accepter le mandat électoral.



L'inéligibilité, plus restrictive, interdit purement et simplement à l'agent de déposer sa candidature à une élection. Elle peut être absolue (valable sur l'ensemble du territoire) ou relative (limitée à une zone géographique).



➤ Ce tableau présente les principaux cas d'incompatibilité et d'inéligibilité entre des fonctions d'élu et d'agent dans la Fonction Publique Territoriale, il n'est pas exhaustif.

	Cas d'incompatibilité	Cas d'inéligibilité
Mandat municipal	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agent employé au sein du CCAS de la commune 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agent salarié communal ** ➤ Agent recenseur <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité au plus tard à la veille de l'élection ➤ DGS, DGAS, directeur des services, directeur adjoint des services, chef de service du conseil régional, du conseil départemental, d'un EPCI à fiscalité propre ou de leurs établissements publics <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité dans les communes situées dans le ressort où l'agent exerce ou a exercé ses fonctions depuis moins de 6 mois* ➤ Directeur, directeur adjoint et chef de cabinet ayant reçu délégation de signature de l'exécutif <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité dans les communes situées dans le ressort où l'agent exerce ou a exercé ses fonctions depuis moins de 6 mois* <p><i>Article L231 du Code électoral</i></p>
Mandat communautaire	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Agent employé au sein de l'EPCI ➤ Agent employé par une commune membre de l'EPCI ➤ Agent employé par le CIAS de l'EPCI 	
Mandat départemental	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Policier municipal <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité si l'agent exerce ou a exercé ses fonctions dans le canton depuis moins d'1 an* ➤ Agent salarié ou subventionné sur les fonds départementaux 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DG, DGA, directeur, directeur adjoint, chef de service, chef de bureau de conseil départemental et de conseil régional <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité si l'agent exerce ou a exercé ses fonctions dans la circonscription depuis moins d'1 an* ➤ Membre de cabinet du président du conseil départemental et du président du conseil régional <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité si l'agent exerce ou a exercé ses fonctions dans la circonscription depuis moins d'1 an* <p><i>Article L195 du Code électoral</i></p>
Mandat régional	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Policier municipal <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité si l'agent exerce ou a exercé ses fonctions dans le canton depuis moins d'1 an* ➤ Agent salarié de la région ou de ses établissements publics et agences 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ DG, DGA, directeur, directeur adjoint, chef de service, chef de bureau de conseil départemental et de conseil régional <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité si l'agent exerce ou a exercé ses fonctions dans la circonscription depuis moins d'1 an* ➤ Membre de cabinet du président du conseil départemental et du président du conseil régional <ul style="list-style-type: none"> ↳ Inéligibilité si l'agent exerce ou a exercé ses fonctions dans la circonscription depuis moins d'1 an* <p><i>Article L340 du Code électoral</i></p>

* Délai apprécié antérieurement à la date de l'élection, et exception faite de l'agent qui, au jour de l'élection, aura été admis à faire valoir ses droits à la retraite.

** Ne sont pas compris dans cette catégorie ceux qui, étant fonctionnaires publics ou exerçant une profession indépendante, ne reçoivent une indemnité de la commune qu'à raison des services qu'ils lui rendent dans l'exercice de cette profession, ainsi que, dans les communes comptant moins de 1 000 habitants, ceux qui ne sont agents salariés de la commune qu'au titre d'une activité saisonnière ou occasionnelle.